

1.3 MATERIALIDAD

El compromiso de Protección con el desarrollo sostenible se traduce en la visión permanente de conectar nuestra contribución organizacional con los temas más relevantes para nuestros grupos de interés con una mirada de mediano y largo plazo que nos permita delimitar nuestro alcance y potenciar nuestro impacto.

ASUNTOS MATERIALES PARA LA CREACIÓN DE VALOR EMPRESARIAL

PROCESO Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE MATERIALIDAD

En **2024, y con una vigencia de dos años**, Protección realizó su evaluación de materialidad bajo el principio de doble materialidad, abarcando el 100% de sus operaciones en Colombia, país en el que se encontraba ubicada la compañía. Durante este ejercicio se tuvo en cuenta un doble análisis: por un lado, se identificaron y priorizaron los impactos relevantes sobre el entorno (ambiental, social y de gobernanza) para Protección y sus grupos de interés; por otro, se evaluaron los riesgos y oportunidades que dichos temas representaban para el valor empresarial y para la capacidad de la organización de crear y preservar valor en el tiempo. Este ejercicio se diseñó con referencia a los marcos GRI y EFRAG/ESRS y se alineó con las prácticas esperadas por el S&P Global Corporate Sustainability Assessment (CSA) para los Dow Jones Sustainability Indices (DJSI).

Para asegurar trazabilidad y consistencia, la evaluación se estructuró en cuatro niveles. Para su realización, se tomaron como punto de partida las recomendaciones de GRI y EFRAG, a partir de las cuales se identificaron cuatro niveles para definir los impactos:

1. Dimensiones (p. Ej., medioambiente),
2. Asuntos materiales (p. Ej., capital natural),
3. Temas materiales (p. Ej., calidad del aire) y
4. Impactos.

NIVEL	DESCRIPCIÓN
NIVEL 1	Jerarquización de los asuntos materiales en 3 dimensiones, de forma que engloben en grandes rasgos los temas de mayor relevancia (financieros y sostenibles) para los grupos de interés.
NIVEL 2	Asignación de subcategorías para cada dimensión del Nivel 1 para identificar los principales asuntos de interés.
NIVEL 3	Inclusión de categorías en mayor nivel de detalle para cada asunto de Nivel 2 permitiendo la identificación de temas concretos.
NIVEL 4	Agrupación de los impactos positivos y negativos resultantes de las categorías superiores.

Por su parte, el análisis de materialidad requirió la definición de grupos de interés, canales de escucha y temas materiales, con los cuales se calculó la matriz de doble materialidad y se representaron finalmente los resultados. El proceso y metodología implementada fue el siguiente:



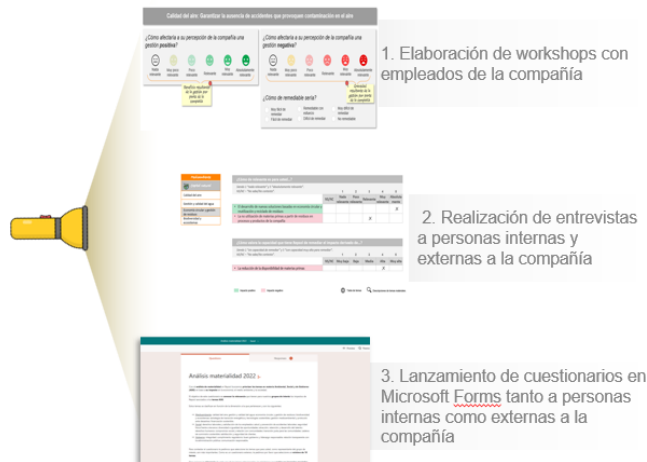
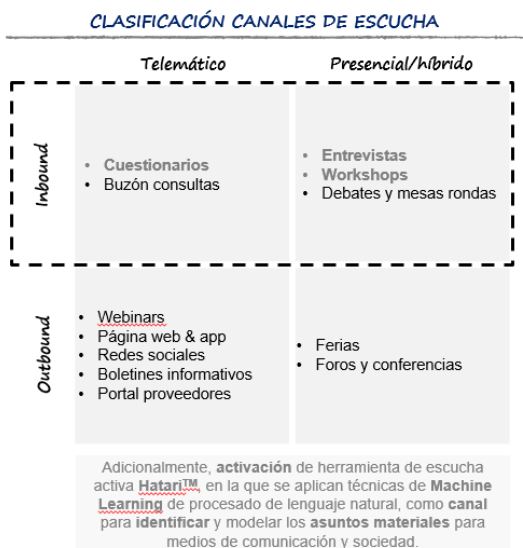
Participación de grupos de interés

Identificamos los grupos de interés más relevantes y los priorizamos mediante una matriz poder/interés, que ponderaba la capacidad de influencia y el nivel de interés en nuestras actividades. Sobre esta base, realizamos un proceso de consulta que recopiló aproximadamente 500 respuestas, valorando cada tema según la severidad y la remediabilidad del impacto. Adicionalmente, incorporamos la jerarquización por grupo para reflejar la materialidad específica de cada stakeholder de la siguiente manera:

PODER		INTERÉS	
Capacidad de influencia que tiene el grupo de interés en la toma de decisiones de la compañía.		Nivel de interés que tiene el grupo de interés sobre las actividades de la compañía.	
Grupos de Interés	Poder	Interés	Consulta
Accionistas	Muy alto	Muy alto	Si 3
Clientes	Alto	Muy alto	Si 321
Proveedores	Alto	Medio	Si 28
Colaboradores	Medio	Alto	Si 161
			513



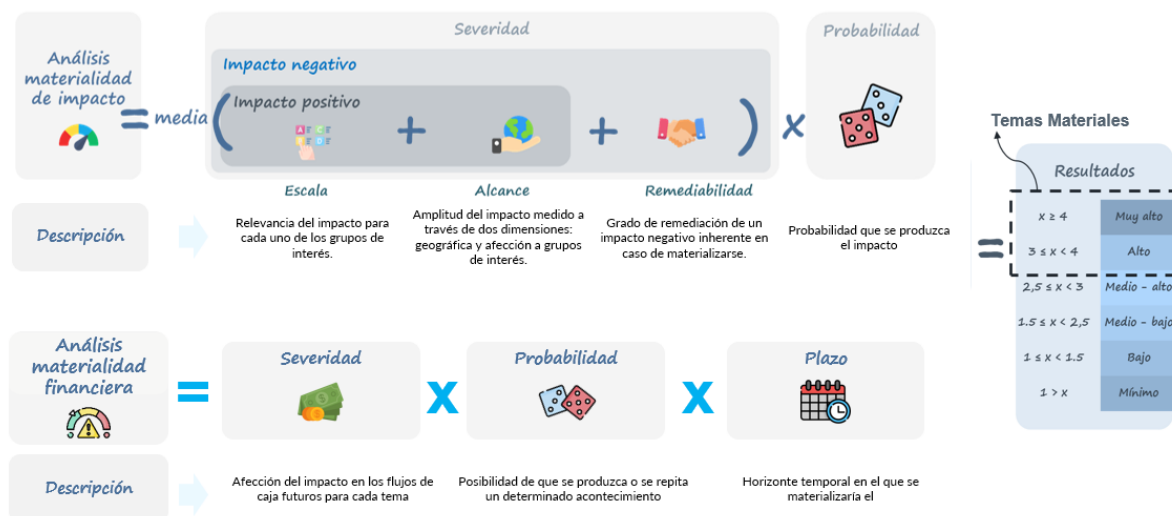
Tras la definición de los grupos de interés, se identificaron los canales de escucha más adecuados para cada uno de ellos y se procedió a su activación: workshops, entrevistas y cuestionarios.



Priorización y resultados

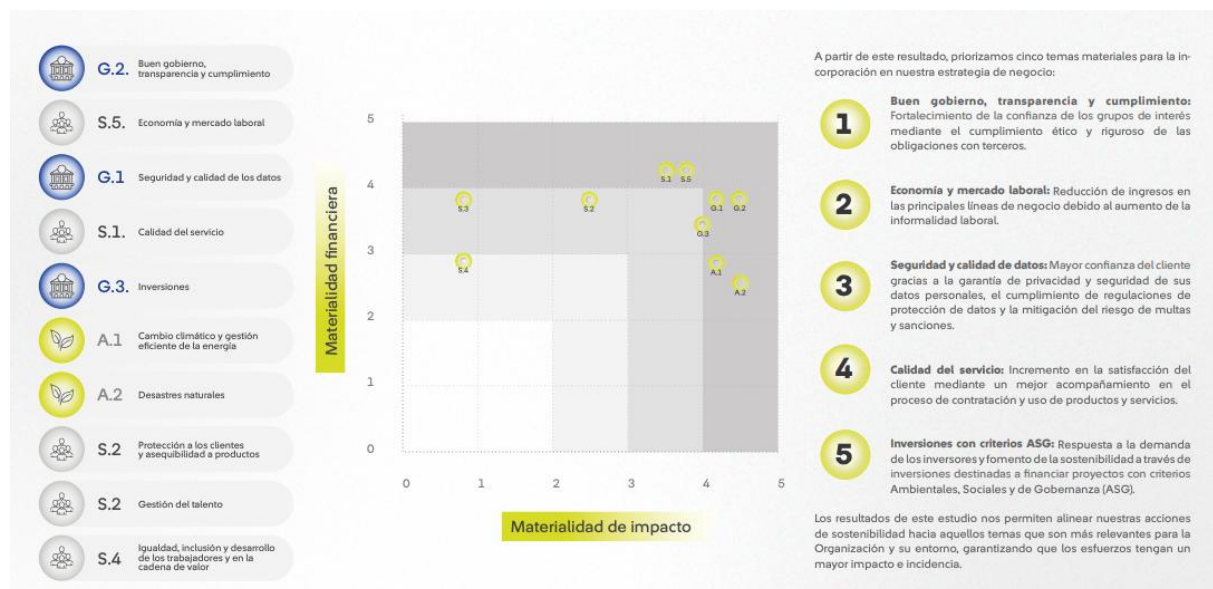
La materialidad de impacto se obtuvo ponderando la severidad y la remediabilidad de los temas en cada grupo priorizado; por su parte, la materialidad financiera trajo esos resultados a un modelo de cuantificación económica de riesgos y oportunidades (efectos potenciales en ingresos, costos, inversiones y capital), lo que permitió integrar los temas materiales al mapa corporativo de riesgos y a la planificación estratégica. Esta doble lectura aseguró que las decisiones incorporaran tanto la perspectiva de sostenibilidad como su relevancia financiera.

Para calcular la materialidad de impacto y financiera utilizamos las siguientes fórmulas:

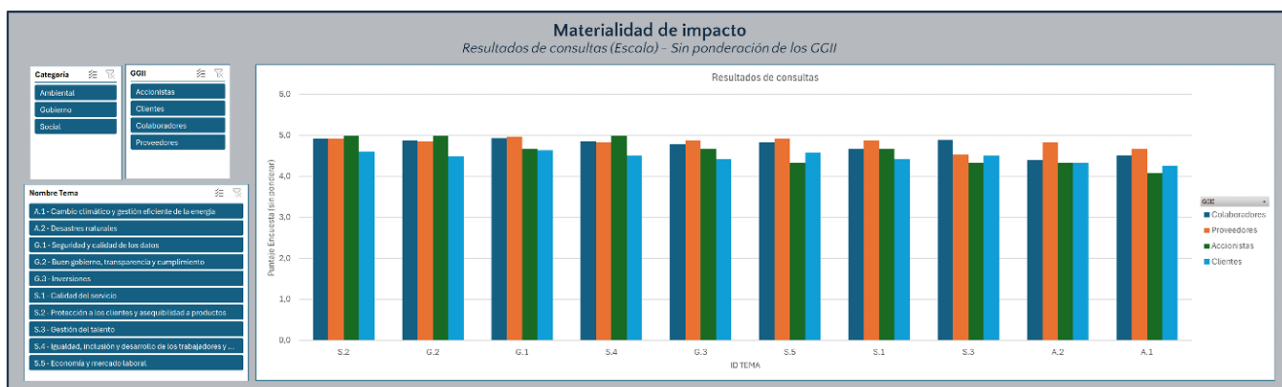


Los resultados derivados del análisis de materialidad de impacto y financiera se consolidaron en la Matriz de Doble Materialidad. Este gráfico permitió jerarquizar los asuntos prioritarios, facilitando una toma de decisiones informada y alineada con los estándares internacionales de transparencia.

A partir de este resultado, se priorizaron cinco temas materiales para su incorporación en la estrategia de negocio, los cuales se evidenciaron en la siguiente gráfica en la parte derecha:



1.3.4 CUESTIONES MATERIALES PARA LAS PARTES INTERESADAS EXTERNAS



Aprobación de la evaluación de Materialidad:

La Evaluación del ejercicio de Doble Materialidad fue aprobada el 30 de enero de 2025 por el Comité de Sostenibilidad y ratificada por la Junta Directiva de Protección, órgano responsable de este proceso según lo establecido en nuestro Código de Buen Gobierno Corporativo.

Alcance y gobernanza:

En razón del alcance y la gobernanza, la evaluación cubrió nuestras operaciones, los procesos críticos de la cadena de valor y los grupos de interés priorizados. El ejercicio es coordinado por las áreas de Sostenibilidad, Riesgos y Estrategia, con reporte al Comité de Presidencia y a la Junta Directiva, conforme a nuestro Código de Buen Gobierno y políticas vigentes.

Conexión con estrategia, riesgos y objetivos

Los temas materiales priorizados se integraron no solo a la Estrategia de Sostenibilidad, sino también al Plan Estratégico de Protección y a su matriz de riesgos, con metas y KPIs definidos por tema, horizonte (corto, mediano y largo plazo), responsables y fuentes de datos. La evolución de estos indicadores se divulgó en los reportes y canales corporativos, y alimentó los tableros de control de gestión. Así se da la conexión y convergencia entre los asuntos materiales y la estrategia de la compañía:



PROCESO DE VALIDACIÓN Y REVISIÓN DE TEMAS MATERIALES, PLAN DE TRABAJO 2025

Luego de este ejercicio de priorización de los temas materiales realizado en el 2024, para el año **2025**, Protección avanzó en la consolidación de cinco mesas de trabajo estratégicas, cada una enfocada en uno de los temas materiales priorizados. Estas mesas se convirtieron en espacios de articulación entre diferentes áreas de la compañía, permitiendo diseñar y ejecutar planes de acción específicos orientados a mitigar riesgos, potenciar oportunidades y dar respuesta a los impactos identificados en la evaluación de doble materialidad. Cada plan incluyó objetivos claros, responsables, indicadores y cronogramas, asegurando su integración con la estrategia corporativa y con el sistema de gestión de riesgos.

Los avances y resultados de estas iniciativas se evidenciaron en este informe, como muestra del compromiso de Protección con la sostenibilidad y la creación de valor a largo plazo.

A continuación, se detallan los temas materiales con su respectivo alcance e impacto. Asimismo, se presentan los planes de acción desarrollados durante 2025 mediante mesas de trabajo transversales, las cuales contaron con la participación de diversos procesos de Protección, cuyo objetivo fue mitigar riesgos y prevenir impactos negativos para la compañía.

1. **Buen gobierno, transparencia y cumplimiento:**

Categoría: Gobierno corporativo y ética

Tipo de impacto: riesgo

Justificación del problema material:

El buen gobierno corporativo es un asunto material para Protección porque tiene un impacto directo en la confianza, la reputación, la continuidad del negocio y la estabilidad financiera. En un sector altamente regulado como el financiero y pensional, cualquier incumplimiento ético, de transparencia o de protección de datos puede traducirse en sanciones regulatorias, pérdida de clientes, litigios, incremento de costos de financiamiento y deterioro reputacional.

La confianza es el principal activo de una entidad que administra recursos de terceros. Por ello, prácticas adecuadas de gobierno corporativo pueden:

- Mayor confianza = mayor permanencia de clientes: cuando los clientes perciben una entidad ética y transparente, aumentan sus niveles de permanencia y disminuye la rotación hacia competidores, lo que sostiene y, en algunos casos, incrementa los ingresos por comisiones.
- Reputación sólida = mayor captación comercial: la percepción de bajo riesgo y comportamiento íntegro estimula nuevas afiliaciones y procesos de

vinculación voluntaria, lo que contribuye a crecer la base comisionable.

- Prevención de sanciones = protección del margen: el cumplimiento estricto evita multas y sanciones regulatorias, que en el sector financiero pueden ser cuantiosas. Al evitar estas salidas de capital, la compañía mantiene un flujo estable de ingresos que se habría visto afectado por gastos no presupuestados.
- Menor prima de riesgo: una empresa con un historial consistente de cumplimiento y gobernanza sólida es percibida como menos riesgosa, lo que puede traducirse en condiciones más competitivas al acceder a líneas de crédito o respaldos financieros. Esto se refleja en tasas de interés más favorables y menores costos de fondeo.
- Mayor confianza de inversionistas institucionales: los inversionistas evalúan fuertemente factores ASG. Una gobernanza sólida mejora el perfil crediticio, lo que facilita el acceso a financiamiento externo en mejores condiciones.
- Reducción de volatilidad por crisis reputacionales: Una organización con buen gobierno reduce la probabilidad de eventos reputacionales costosos que podrían elevar el costo de financiamiento en el mercado por incrementos súbitos en la percepción de riesgo.

En contraste, un gobierno corporativo sólido disminuye la probabilidad e impacto de estos riesgos, incrementa la confianza en la gestión de los recursos y protege los flujos de ingresos de la compañía a largo plazo.

Principales estrategias, iniciativas o productos que abordan este asunto material:

Para gestionar este tema material, Protección implementa una arquitectura integral de gobernanza, ética y cumplimiento que abarca políticas, controles, tecnología, cultura y mecanismos de reporte. Entre las principales estrategias se destacan:

- A. Fortalecimiento de la cultura ética y de cumplimiento
 - Declaración institucional del valor “actuar ético” como premisa cultural.
 - Ejecución del plan formativo anual en ética y buen gobierno, transversal a colaboradores y líderes.
 - Programa Modo Protección, que integra cultura y comunicaciones para promover comportamientos éticos consistentes.
- B. Monitoreo continuo de los programas clave de cumplimiento
 - Evaluación periódica de los sistemas de: Protección de Datos Personales, Ética y Transparencia, Anticorrupción y Control Interno.
 - Revisión de estándares internacionales y normativas locales para garantizar mejora continua.
- C. Estructura robusta de gobernanza y control
 - Gestión de conflictos de interés, reportados y monitoreados

sistemáticamente.

- Políticas para la gestión de regalos e invitaciones, alineadas con estándares de integridad.
- Evolución permanente del Sistema de Control Interno, con auditorías internas y controles preventivos.

D. Mecanismos confiables de reporte y protección al denunciante

- Línea Ética tercerizada, que garantiza: anonimato, confidencialidad, no represalias, trazabilidad en la investigación.
- Atención a denuncias con enfoque de derechos, transparencia y debida diligencia.

E. Certificación e implementación normativa

- Procedimientos integrales para asegurar el cumplimiento regulatorio y el entendimiento de nuevas normativas.
- Certificaciones alineadas con los requerimientos regulatorios y de la industria.

Indicadores de medición de este tema material:

1. Cubrimiento del tema material 2025: Alto 96%

2. Confianza:

Resultado 2025: 65,5%

Meta 2025: 69,6% (cumplimiento de un 95%)

3. NPS:

Resultado 2025: 50

Meta 2025: 52,7 (cumplimiento de un 95%)

4. Funnel de marca : 66 cumplimiento 93%

5. % de procedimiento de certificación normativa: 4 ejecutados /cumplimiento 100%

6. Cumplimiento del plan de trabajo de gobierno corporativo: cumplimiento al 100%

El conjunto de objetivos asociados al problema material se orienta a fortalecer la confianza, la reputación y la gobernanza de la compañía, asegurando el cumplimiento normativo y una experiencia positiva para los grupos de interés. Para ello, se busca incrementar los niveles de confianza de los clientes, alcanzando un desempeño cercano a la meta anual (95% de cumplimiento en 2025), mejorar la recomendación y lealtad mediante el NPS con un cumplimiento del 95%, y

consolidar el posicionamiento de marca a través del funnel, con un avance del 93%. Adicionalmente, se garantiza el cumplimiento total de los procedimientos de certificación normativa y del plan de trabajo de gobierno corporativo, asegurando estándares de transparencia, control y buenas prácticas que refuercen la credibilidad institucional y mitiguen riesgos reputacionales.

Plan de trabajo detallado y que fue ejecutado 2025 con sus respectivos indicadores y logros:

PLAN DE TRABAJO	JUSTIFICACION	INDICADOR	LOGROS
Monitoreo periódico de elementos de los programas de cumplimiento, respecto a las mejores prácticas para su mejora continua	Los programas de cumplimiento legal (Protección de Datos Personales y Ética, Transparencia y Anticorrupción) requieren un desarrollo continuo acorde con los estándares internacionales y la regulación local cambiante. El monitoreo a los elementos permite la mejora continua de los programas logrando la generación de confianza con los grupos de interés.	Nivel de cumplimiento normativo de los programas de cumplimiento. (Autoevaluación)	Se ha logrado la actualización de las políticas y manuales de los programas de cumplimiento, a partir del monitoreo realizado a los elementos
Desarrollo de procedimientos de certificación e implementación normativa para asegurar el cumplimiento legal de regulación aplicable a la organización, sea nueva o existente	Los procedimientos de implementación y certificación normativa propenden el cumplimiento legal en todos los procesos de la organización, y el cumplimiento legal genera un ambiente de confianza y ético en la organización y de cara a sus grupos de interés.	Número de procesos impactados en procedimientos de certificación normativa desplegados por Cumplimiento Legal	En 2025 se lograron culminar los 3 primeros procesos de certificación normativa en la organización.
Análisis y reporte al Comité de Ética de declaraciones de conflictos de interés por parte de todos los colaboradores	La declaración de conflictos de interés es una muestra del compromiso con la transparencia y ética por parte de los colaboradores de la organización, y genera el establecimiento de un ambiente de seguridad y confianza.	Colaboradores que presentaron su declaración de conflictos de interés, respecto del total de colaboradores	En 2024 y 2025, se ha logrado aumentar el volumen de declaraciones de conflictos de interés por parte de los colaboradores.
Procedimiento de gestión e investigación de denuncias por línea ética tercerizada que garantiza anonimato, no represalias y confidencialidad.	La gestión e investigación de denuncias permite conocer de eventos de riesgo de conductas antiéticas que ponen en peligro la reputación de la organización y la confianza de los grupos de interés y tomar acciones correctivas para su remediación y no repetición.	Número de casos recibidos por el canal de denuncia, relacionados con conductas contrarias a la ética	En 2024 y 2025 se ha logrado aumentar el índice de usabilidad del canal de denuncias, como muestra de su correcta divulgación a las partes interesadas.
Políticas para la gestión de regalos recibidos y la autorización de invitaciones a actividades y viajes pagados por terceros para garantizar la transparencia organizacional.	La regulación de los regalos recibidos por colaboradores y el flujo de autorización a actividades o viajes pagados por terceros, consiste en una medida de control frente a actividades de corrupción y soborno, generando un marco de actuación ético en la organización.	Número de regalos recibidos / Número de invitaciones a actividades recibidas	En 2024 y 2025 se han aumentado los reportes de regalos e invitaciones recibidas, dando cuenta de una mayor concientización por parte de los colaboradores sobre este deber.

Plan de trabajo del Sistema de Control Interno para su evolución al interior de la organización.	El Sistema de Control Interno, en cabeza del comité de articulación, tiene un plan de trabajo con actividades orientadas a la generación de cultura, el autocontrol, el acompañamiento a los procesos de primera línea, pensamiento ético, seguimiento y gestión del riesgo. Actividades que en su conjunto contribuyen a aumentar la confianza y la reputación de la organización con los grupos de interés.	Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo del SCI	El SCI ha logrado en el último año aumentar y mejorar sus acciones de sensibilización, así mismo, ha logrado un acompañamiento más cercano a procesos comerciales, de venta o de inversiones, logrando mayor conciencia por parte de los colaboradores de estos procesos en cuanto la cultura de los "autos" y la estructura de control interno de la organización y su papel en esta.
Plan formativo anual de Ética y Buen Gobierno corporativo	El plan formativo de ética y buen gobierno que realizamos anualmente tiene como objetivo conocer los principios y normas que sustentan la cultura ética. A través de contenidos y casos prácticos, entregar conocimientos sobre gobierno corporativo, gestión de conflictos de interés, prevención del lavado de activos, prácticas antisoborno y anticorrupción, pautas para realizar un tratamiento adecuado de los datos personales y herramientas clave como la Línea Ética, un canal seguro y confidencial para reportar conductas contrarias a nuestros principios.	Número de empleados que realizaron el curso/Total de empleados de la organización	
Plan de comunicaciones y cultura "Modo Protección"	Integrar en un solo programa los frentes que corresponden al Sistema de Control Interno, para dar claridad a los colaboradores y proveedores sobre cómo deben actuar respecto al gobierno corporativo, actuar ético y continuidad de negocio. Además, promover comportamientos y conductas de mejor ciudadanía al interior y exterior de la organización.	Medición de cultura en el componente de actuar ético Cobertura y alcance de campañas de comunicación: Número de empleados impactados/Total de empleados de la organización	

2. Economía y mercado laboral:

Categoría: Influencia política

Tipo de impacto: ingresos

Justificación del problema material:

El incremento de la informalidad laboral reduce la base de cotizantes activos, disminuye los ingresos por comisiones de la AFP y frena el crecimiento de activos bajo administración (AUM), afectando la rentabilidad y sostenibilidad del negocio. Además, una mayor informalidad erosiona la sostenibilidad del sistema pensional (menor densidad de cotización y brechas de cobertura), tensionando

el modelo de ingresos de largo plazo.

Principales estrategias, iniciativas o productos que abordan este asunto material:

- A. Desarrollo de capacidades productivas y emprendimiento
 - Rutas de formación en gestión de negocios, educación financiera y adopción tecnológica para emprendimientos de mujeres a través del apoyo a Emprender Mujer.
 - Mentorías y acompañamiento comercial para formalización y escalamiento.
- B. Inserción laboral y empleabilidad
 - Ferias de empleo, bolsas de trabajo y alianzas con universidades.
 - Programas de jóvenes profesionales y prácticas con enfoque de primera experiencia.
 - Capacitación en habilidades transversales (soft skills, empleabilidad digital).
- C. Enfoque de equidad e inclusión
 - Programas dirigidos a mujeres y madres adolescentes (con la Juanfe), promoviendo autonomía económica y reducción de brechas.
 - Acciones diferenciales para poblaciones con bajas densidades de cotización.
- D. Articulación multisectorial y política pública
 - Incidencia técnica en espacios gremiales y vocería activa en eventos académicos, de industria y de alcance nacional, para promover empleo formal, simplificación de costos de formalización y compatibilidad entre emprendimiento y cotización.
- E. Integración con la propuesta de valor previsional
 - Educación financiera vinculada a la empleabilidad (cómo formalidad y densidad de cotización impactan la pensión, además de sensibilización sobre la brecha pensional).
 - Productos y servicios que faciliten cotización flexible y continuidad para trabajadores con ingresos variables.

Indicadores de medición de este tema material:

1. Cubrimiento del tema material: Alto 95%
2. Crecimiento del AUM Mujeres :24%
3. Crecimiento del AUM jóvenes :49,6%

4. Alianza Programa Emprender Mujer:

- +507 mujeres impactadas
- 175 empleos formales generados
- 44% incremento en ventas

5. Inserción Laboral y Empleabilidad Fundación Juanfe

- Durante 3 años hemos acompañado a más de 20 madres adolescentes
- 32% se han empleado formalmente
- 37% en proceso de inserción laboral

El conjunto de objetivos vinculados al problema material se enfoca en reducir brechas de inclusión económica y fortalecer el bienestar financiero de poblaciones priorizadas, especialmente mujeres y jóvenes. Para ello, se impulsa el crecimiento del ahorro y la inversión en estos segmentos, reflejado en un aumento del AUM de mujeres del 24 % y de jóvenes del 49,6 %.

Complementariamente, se desarrollan alianzas de impacto social como el Programa Emprender Mujer, que ha beneficiado a más de 507 mujeres, generado 175 empleos formales y contribuido a un incremento del 44 % en sus ventas, promoviendo autonomía económica. Asimismo, mediante iniciativas de inserción laboral con la Fundación Juanfe, se ha acompañado durante tres años a más de 20 madres adolescentes, logrando que el 32 % acceda a empleo formal y que el 37 % se encuentre en proceso de empleabilidad, contribuyendo a la inclusión laboral y a la reducción de desigualdades estructurales.

Plan de trabajo detallado y que fue ejecutado 2025 con sus respectivos indicadores y logros:

PLAN DE TRABAJO	JUSTIFICACION	ALCANCE	INDICADOR	LOGROS
Desde el foco de empleabilidad de inversión social, acompañamos a mujeres emprendedoras del país, fortaleciendo modelos de negocios sostenibles y entregando herramientas en componentes administrativos, financieros y tecnológicos con el fin de potenciar su gestión y facilitar la generación de empleo.	A través de este programa, contribuimos a la disminución de la brecha de desigualdad económica, la supervivencia de emprendimientos y aportamos al desarrollo laboral femenino. De esta manera, a medida que sus negocios crezcan, se generan oportunidades de empleo formal.	Fortalecimiento empresarial enfocado en potencializar las ideas de negocios de mujeres del país (Medellín, Cali, Bogotá y Barranquilla) generando autonomía económica, desarrollo de liderazgo y potenciando el tejido empresarial.	Mujeres alcanzadas, empleos generados e incremento de ventas de los emprendimientos	Alianza Programa Emprender Mujer +507 mujeres impactadas 175 empleos formales generados 44% incremento en ventas Inserción Laboral y Empleabilidad

Desde inversión social apoyamos el Modelo de intervención integral de la Fundación Juanfe para favorecer la autonomía económica a través de formación técnico-laboral certificada y el fortalecimiento de las competencias para el trabajo.	Empoderamiento de madres adolescentes a través de la formación, para lograr su empleabilidad y competitividad en el mercado.	A través de este programa, apoyamos la formación técnica y facilitamos la vinculación de mujeres en su primer empleo digno y formal con el fin de garantizar oportunidades laborales sostenibles. además se potencian sus habilidades abriendo oportunidades para su crecimiento profesional y estabilidad financiera a largo plazo.	Usuarías alcanzadas, generación de empleo y formación	Durante 3 años hemos acompañado a más de 20 madres adolescentes 32% se han empleado formalmente 37% en proceso de inserción laboral
Construcción de alianzas por el empleo con actores del sector social, educativo y empresarial.	Participación y conexiones en pro de la empleabilidad, principalmente en ferias de empleo para egresados y practicantes.	Crear vínculos sostenibles entre universidades, empresas y organizaciones sociales. Promover espacios de colaboración para compartir buenas prácticas en empleabilidad. Aumentar la visibilidad de los perfiles profesionales ante futuras oportunidades de empleo.		
Fortalecer la empleabilidad de jóvenes talentos mediante alianzas estratégicas con instituciones educativas, promoviendo su inserción laboral desde la etapa de formación hasta el desarrollo profesional.	Esta iniciativa ayuda a mejorar la percepción y atracción de talento joven, ya que se percibe una alta tasa de desempleo juvenil por ende creamos oportunidades desde la etapa formativa y logramos posicionar la organización como un lugar de desarrollo profesional.	Alcance geográfico en ciudades principales como Medellín, Bogotá, Cali, Barranquilla, donde la población impactada serán estudiantes en etapa de prácticas, egresados y universidades aliadas, facilitando el acceso al empleo para egresados, jóvenes en búsqueda de primer empleo y practicantes.		

3. Seguridad y calidad de datos:

Categoría: Seguridad cibernética

Tipo de impacto: riesgo

Justificación del problema material:

La seguridad y calidad de los datos es un asunto material crítico para Protección dado que la compañía opera en un sector financiero altamente regulado, donde la confianza es el pilar central de la relación con los clientes. La gestión de datos personales, financieros y transaccionales implica riesgos reputacionales, regulatorios y operativos que, de materializarse, pueden afectar directamente la estabilidad del negocio.

Un incidente de seguridad, una fuga de información o un incumplimiento normativo puede generar:

- Multas significativas por incumplimiento de la Ley 1581 y regulaciones sectoriales.

- Deterioro reputacional, pérdida de confianza y exposición mediática.
- Fuga de clientes, disminución de la base de usuarios activos y afectación del modelo de ingresos.
- Interrupciones operativas, afectación de servicios y quiebre en la experiencia del cliente.
- Riesgos legales y contractuales, incluyendo litigios, sanciones y exigencias de compensación.

Debido a que Protección administra datos sensibles de millones de clientes, la calidad, integridad y seguridad de la información no solo son un requisito regulatorio, sino un factor crítico de sostenibilidad, continuidad y competitividad. Un incidente comprometería la confianza en la entidad y generaría impactos financieros, operacionales y reputacionales de alto alcance.

Principales estrategias, iniciativas o productos que abordan este asunto material:

A. Gobierno, estructura y funciones especializadas en protección de datos

- Oficial de Protección de Datos con reporte directo a la Junta Directiva y comités especializados.
- Roles y responsabilidades claras para colaboradores, contratistas y terceros.
- Políticas internas, manuales y procedimientos publicados y socializados.

B. Controles técnicos, físicos y administrativos para la seguridad de la información

- Registro, custodia y clasificación de bases de datos.
- Medidas robustas de seguridad digital: cifrado, monitoreo de accesos, autenticación reforzada, gestión de vulnerabilidades.
- Protocolos de respaldo, continuidad de negocio y recuperación ante desastres.
- Controles físicos en sedes, centros de datos y dispositivos.

C. Gestión integral del ciclo de vida del dato y calidad de la información

- Procesos de autorización informada y consentimiento de datos.
- Gestión de calidad, integridad y actualización de información en sistemas críticos.
- Modelos de control para evitar duplicidad, inconsistencias o errores en bases de datos.
- Auditorías periódicas para asegurar cumplimiento y mejora continua.

D. Respuesta ante incidentes y mecanismos de atención al cliente

- Protocolos formales de gestión de incidentes de seguridad y violaciones de datos.
- Equipos de respuesta rápida y análisis de impacto.
- Canales de PQRS para ejercer derechos de los titulares (consulta, actualización, supresión).
- Notificación oportuna a autoridades y clientes según requerimientos normativos.

E. Formación, cultura y sensibilización en privacidad y ética

- Capacitación obligatoria anual en protección de datos y privacidad para todos los colaboradores.
- Campañas internas de cultura ética y uso responsable de la información.
- Complementación con Línea Ética para reportes de prácticas indebidas.

F. Gestión de terceros y obligaciones contractuales

- Inclusión de cláusulas específicas de privacidad, confidencialidad y seguridad en contratos.
- Evaluación de proveedores críticos basada en niveles de madurez en ciberseguridad.
- Supervisión continua del cumplimiento de estándares por parte de aliados y terceros.

Indicadores de medición de este tema material:

1. Cubrimiento del tema material 2025: Alto 100%

2. Confianza:

Resultado 2025: 65,5%

Meta 2025: 69,6% (cumplimiento de un 95%)

3. Incidentes de seguridad de la información que involucre, tratamiento de datos personales: 0 incidentes . Cumplimiento al 100%

4. Sanciones y Aperturas de procedimientos sancionatorios : 0 sanciones .

5. Secure score (vulnerabilidad exposición Internet): 96%

El conjunto de objetivos vinculados al problema material se orienta a fortalecer la confianza de los clientes y a garantizar la protección de la información como pilares de la reputación y la sostenibilidad del negocio. En este sentido, se busca avanzar de manera consistente hacia la meta de confianza definida para 2025, alcanzando un resultado del 65,5 %, equivalente a un cumplimiento del 95 % de la meta anual.

De forma complementaria, la organización prioriza la gestión integral de la seguridad de la información y la privacidad de los datos personales, logrando cero incidentes, cero sanciones o aperturas de procesos sancionatorios y un nivel de Secure Score del 96 %, lo que evidencia una baja exposición a vulnerabilidades digitales. Estos resultados reflejan el compromiso con altos estándares de ciberseguridad, cumplimiento normativo y transparencia, mitigando riesgos operativos y

reputacionales.

Plan de trabajo detallado y que fue ejecutado 2025 con sus respectivos indicadores y logros:

ACCIONES	ACTIVIDADES	LOGROS	INDICADORES
Estructura organizacional y compromiso alta dirección	La estructura de PROTECCIÓN S.A está organizada para garantizar el cumplimiento de su objeto social, promoviendo la independencia entre áreas clave y el adecuado manejo de los datos personales.	Ausencia de sanciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio por tratamiento indebido o no autorizado de datos personales.	Número de sanciones recibidas por parte de la SIC por incumplimiento en materia de habeas data en el último año.
	La compañía cuenta con un Oficial de Protección de Datos Personales responsable de diseñar, ejecutar y supervisar el programa que regula el tratamiento de datos personales dentro de la organización.	Compromiso explícito de la Junta Directiva y de la Alta Gerencia en la protección de los datos personales.	
	Cada actor de la estructura organizacional —desde la Junta Directiva hasta todos los colaboradores— tienen deberes específicos en la gestión y protección de datos personales	Volumen muy bajo de requerimientos, indagaciones preliminares o investigaciones en materia de Protección de Datos Personales por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.	
	Desde la alta dirección se impulsa activamente una cultura de respeto y compromiso con la protección de datos personales, enfocada en la mitigación de riesgos de privacidad.		
	Las políticas y procedimientos del Programa de Protección de datos personales contemplan el respeto al derecho a la privacidad y protección de datos personales.		
	El Oficial de Privacidad (Líder de Cumplimiento Legal) asiste y presenta información del desempeño del Programa de Protección de Datos Personales, alertas y principales casos ante el Comité Directivo de Protección de Datos Personales, Comité de Ética y Comité de Auditoría y Riesgos, los cuáles, son comités interdisciplinarios e interáreas.		
Políticas y procedimientos	El equipo de Cumplimiento Legal estructura los documentos que definen las directrices para el tratamiento adecuado de los datos personales.	Las políticas y manuales del Programa de Protección de Datos Personales se han estructurado a partir de los requisitos legales aplicables a la organización, así mismo, se alinean con las mejores prácticas internacionales en la materia, propendiendo así el respeto por el derecho a la privacidad de los titulares.	Número de sanciones recibidas por parte de la SIC por incumplimiento en materia de habeas data en el último año.
	Estos documentos establecen pautas, reglas y responsabilidades claras para todos los actores de la organización en relación con la protección de datos.		
	La Política y el Manual son comunicados a toda la compañía para asegurar su conocimiento, comprensión y aplicación uniforme.	Ausencia de sanciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio por tratamiento indebido o no autorizado de datos personales.	
	Ambos documentos sirven como base para la ejecución de las actividades del programa, alineando la operación con la normativa vigente.	Volumen muy bajo de requerimientos, indagaciones preliminares o investigaciones en materia de Protección de Datos Personales por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio	
	La Política del Programa de Protección de Datos Personales contempla un capítulo específico enunciando los derechos del		

	titular en materia de habeas data y la forma de ejercerlos. La Política del Programa de Protección de Datos Personales se publica en la página web, así mismo, es divulgada en las cláusulas contractuales, y en los puntos de captura de la autorización de tratamiento de datos personales. Esta es de fácil acceso y lenguaje comprensible.		
Controles del programa de protección de datos personales	Gestión estructurada de bases de datos personales: *Reporte Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) ante la SIC. *Almacenamiento y custodia de datos y autorizaciones con los requisitos de seguridad establecidos. Procedimientos claros para la recolección de autorizaciones informadas, previas y expresas. *Autorizaciones específicas para tratamiento de datos sensibles y de menores de edad. *Inclusión del aviso de privacidad con los elementos exigidos por la Ley. Medidas de seguridad físicas, administrativas y tecnológicas para proteger la información. *Canales habilitados para atención de PQRs relacionados con Habeas Data. *Matriz de riesgos para monitorear y controlar riesgos asociados a la privacidad. Programa de formación para colaboradores, encargados y contrapartes. *Suscripción de acuerdos con encargados del tratamiento de datos en transmisiones y transferencias. *Difusión de cápsulas informativas y noticias relevantes en materia de protección de datos.	Las políticas y manuales del Programa de Protección de Datos Personales se han estructurado a partir de los requisitos legales aplicables a la organización, así mismo, se alinean con las mejores prácticas internacionales en la materia, propendiendo así el respeto por el derecho a la privacidad de los titulares. El Programa de Protección de Datos Personales se desarrolla en virtud de principios que hacen obligatorio para todos los miembros de la organización el respeto por la privacidad y el tratamiento de datos exclusivamente bajo autorización del titular. Así mismo, prevé la ejecución de controles de primera y segunda línea, y actividades que propenden el adecuado tratamiento de los datos personales, tales como medidas de seguridad en la información, canales de atención para los titulares, actividades de sensibilización, suscripción de acuerdos con encargados, registro y reporte de las bases de datos, uso de avisos de privacidad, acompañamiento desde el diseño de productos que involucren uso de datos personales, entre otros.	Número de sanciones recibidas por parte de la SIC por incumplimiento en materia de habeas data en el último año. Indicador de PQR's presentadas por los titulares en el último semestre, relacionadas con Habeas Data.
Controles de seguridad tecnológicos	Se cuenta con procesos definidos y tecnologías adecuadas para proteger los sistemas de información y los datos de clientes en canales digitales y atención presencial. Se designa personal experto y proveedores idóneos que gestionan controles a lo largo de todo el ciclo de vida de la tecnología. Los sistemas se administran, operan y soportan siguiendo estándares reconocidos para prevenir accesos no autorizados y mitigar riesgos de ciberseguridad Se realizan auditorías y monitoreo permanente de los sistemas para supervisar y garantizar la seguridad en todo momento.	Número de incidentes de seguridad en la información que involucren datos personales, presentados en el último año.	Número de incidentes de seguridad en la información que involucren datos personales, presentados en el último año.
Instancia de defensor del consumidor	Se cuenta con un defensor encargado de proteger los derechos e intereses de los consumidores.	Tenemos contrato hasta marzo 2027 con Serna & Asociados, quienes vienen cumpliendo las funciones como defensor	Diseño de modelos de asesoría (EJECUCIÓN) -

	El defensor vela porque la entidad cumpla con las normas y reglamentos que protegen a los consumidores. Se garantiza que los consumidores reciban un trato justo y que sus derechos sean respetados. El defensor actúa como conciliador en conflictos cuando así lo solicitan el consumidor o la entidad.	de consumidor financiero desde julio de 2023. su labor dentro de los parámetros establecidos por la norma se ha cumplido a cabalidad	Certificaciones AMV (EJECUCIÓN)-
Gobernanza y rendición de cuentas del Programa de Protección de Datos	El Oficial transmite los resultados generales del Programa de Protección de Datos a los Accionistas, Junta Directiva y Representante Legal. Los informes con avances y actividades relevantes del programa se entregan de manera semestral a los órganos de gobierno.	Compromiso explícito de la Junta Directiva y de la Alta Gerencia en la protección de los datos personales.	Número de sanciones recibidas por parte de la SIC por incumplimiento en materia de habeas data en el último año.
Protocolo de respuesta en el manejo de violaciones e incidentes de seguridad que involucren datos personales	Se establece un protocolo con directrices claras para manejar incidentes que afecten la seguridad de la información y ciberseguridad El protocolo incluye procedimientos para identificar y evaluar rápidamente cualquier incidente que comprometa la información. Se implementan medidas para contener, eliminar el incidente y restaurar la normalidad en los sistemas afectados. Después de la recuperación, se realizan actividades de revisión y aprendizaje para mejorar la respuesta futura y prevenir recurrencias.	Protección S.A. ha logrado establecer un ambiente de control y seguridad para el tratamiento de datos personales, el cual, se compone de políticas de seguridad en la información y ciberseguridad, así mismo, un marco de actuación regulado y estricto desde el Programa de Protección de Datos Personales, en cuanto al uso adecuado de estos datos de los titulares.	Número de incidentes de seguridad en la información que involucren datos personales, presentados en el último año.
Acreditación del principio de responsabilidad demostrada	Acompañamiento y orientación a equipos en el tratamiento de los datos personales desde la captura hasta la eliminación de datos personales. Control y actualización de los lugares y métodos donde se recolecta la información de los clientes Mantener al día el registro de las bases de datos y supervisar el cumplimiento de las medidas de seguridad asociadas. Revisar los terceros que manejan datos personales para asegurar el cumplimiento normativo.	Las políticas y manuales del Programa de Protección de Datos Personales se han estructurado a partir de los requisitos legales aplicables a la organización, así mismo, se alinean con las mejores prácticas internacionales en la materia, propendiendo así el respeto por el derecho a la privacidad de los titulares.	Número de sanciones recibidas por parte de la SIC por incumplimiento en materia de habeas data en el último año.
Plan de auditoría	Se programa una auditoría del Programa de Protección de Datos Personales al menos cada dos años. La auditoría se realiza en conjunto con el área de Auditoría para garantizar rigurosidad y objetividad. Durante la auditoría se revisa el estado actual del programa y su conformidad con las políticas y normativas. Se detectan áreas de mejora para fortalecer el Programa de Protección de Datos Personales.		Diseño de modelos de asesoría (EJECUCIÓN)- Certificaciones AMV (EJECUCIÓN)-
Disponibilidad de canales de atención a PQRS	Se ofrecen herramientas que permiten a los clientes gestionar sus solicitudes de forma autónoma. Los clientes pueden usar portal web, chatbot, línea telefónica u oficina	Casos asociados a Actualización de datos personales bajaron 14% (8232 vs 7190) En la creación de casos por canales no asistidos se incrementa en 2%	Diseño de modelos de asesoría (EJECUCIÓN)- Certificaciones AMV (EJECUCIÓN)-

	presencial para presentar sus requerimientos. Se facilita que los clientes puedan ejercer sus derechos relacionados con la protección de datos personales. El defensor del consumidor brinda asistencia y respaldo en la gestión y resolución de solicitudes		
Oportunidad de la solución de PQRS	Se analizan las encuestas negativas para identificar áreas de mejora Se desarrollan planes específicos para corregir las deficiencias detectadas Se vuelve a contactar al cliente para atender su insatisfacción y resolver problemas pendientes. Se monitorean de manera aleatoria la calidad y el tiempo de respuesta ofrecidos a los clientes.	Se presenta una disminución en la oportunidad de las PQR-S pasando del 90,46% al 87,58%, asociado a temas de reforma y complejidad de los casos a atender, pero se ve una leve mejoría en los casos de PQR pasando del 92,34% al 92,47% lo que represento un reto por lo anteriormente mencionado	Diseño de modelos de asesoría (EJECUCIÓN) - Certificaciones AMV (EJECUCIÓN)-
Línea Ética	Se establece una línea ética para recibir denuncias relacionadas con transparencia y ética en la gestión de datos personales. La línea ética permite reportar situaciones irregulares en almacenamiento, tratamiento y uso de información personal. Cada reporte es procesado y gestionado conforme a los protocolos establecidos. Este mecanismo contribuye a mantener prácticas responsables y éticas en el manejo de datos personales.	Se ha logrado aumentar el nivel de usabilidad de la línea ética, lo cual, da indicios de aumento de la confianza por parte de los denunciantes.	Indicador usabilidad de la línea ética en el último año.
Contar con un protocolo de gestión de incidentes y notificación	Protección S.A. cuenta con un canal formal para el reporte de incidentes relacionados con pérdida, filtración o uso indebido de datos personales, este canal garantiza recepción inmediata y trazable. Evaluar tipo y magnitud del incidente, y determinar si es necesario notificar a las autoridades o al titular. La compañía notifica a la Superintendencia de Industria y Comercio, los incidentes de seguridad en la información que involucren datos personales dentro del término legal establecido, así mismo para cada caso concreto, evalúa la pertinencia y necesidad de reportar el incidente cliente afectado de forma clara y oportuna, incluyendo detalles del incidente, medidas adoptadas y vías de contacto. Activar medidas correctivas inmediatas, como aislamiento del sistema, restablecimiento de contraseñas y bloqueo de accesos indebidos. La compañía documenta cada incidente (causa raíz, acciones tomadas y lecciones aprendidas) como insumo para auditoría y prevención futura.	Protección S.A. ha logrado establecer un ambiente de control y seguridad para el tratamiento de datos personales, el cual, se compone de políticas de seguridad en la información y ciberseguridad, así mismo, un marco de actuación regulado y estricto desde el Programa de Protección de Datos Personales, en cuanto al uso adecuado de estos datos de los titulares.	Número de incidentes de seguridad en la información que involucren datos personales, presentados en el último año.
Validar campañas de marketing con enfoque en privacidad	El Programa de Protección de Datos Personales fija los lineamientos que se deben tener en cuenta en cualquier actividad de tratamiento de datos de la organización, incluyendo el envío de comunicaciones a clientes por parte del equipo de Comunicaciones y Marca, las	Las políticas y manuales del Programa de Protección de Datos Personales se han estructurado a partir de los requisitos legales aplicables a la organización, así mismo, se alinean con las mejores prácticas internacionales en la materia, propendiendo así el respeto por el	Número de sanciones recibidas por parte de la SIC por incumplimiento en materia de habeas data en el último año.

	cuales, solo deben ser enviadas a los clientes que hayan otorgado su autorización para ellos. Todas las actividades de tratamiento de datos personales deben ser autorizadas por los titulares de forma clara, expresa e informada. Así mismo, dicha autorización es documentada y accesible por el titular en cualquier momento. Los clientes podrán otorgar su autorización para las actividades de tratamiento estrictamente necesarias relacionadas con el producto o servicio contratado, excluyendo la autorización de recepción de información publicitaria o comercial. El titular cuenta con mecanismos de exclusión de comunicaciones y de suscripción de las comunicaciones (opt-out) que no sean relacionadas con el producto o servicio contratado y no constituyan una obligación legal en cabeza de Protección S.A., tales como enlaces en correos o botones digitales.	derecho a la privacidad de los titulares. Ausencia de sanciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio por tratamiento indebido o no autorizado de datos personales. Volumen muy bajo de requerimientos, indagaciones preliminares o investigaciones en materia de Protección de Datos Personales por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.	Indicador de PQR's presentadas por los titulares en el último semestre, relacionadas con Habeas Data.
Capacitar al personal sobre privacidad como derecho	Todos los colaboradores de forma anual deben cursar y aprobar la formación obligatoria e-learning de Ética, la cual, incluye un módulo completo en materia de Protección de Datos Personales, que entrega herramientas a todos los colaboradores que tratan datos personales sobre el uso adecuado de los mismos. Los procesos de On-boarding e ingreso a la organización exigen a los colaboradores realizar antes de su ingreso, la formación en materia de Protección de Datos Personales. Aplicar ejercicios de phishing ético y simulaciones con retroalimentación individualizada. La formación en materia de Protección de Datos Personales obligatoria para todos los colaboradores permite evaluar el conocimiento adquirido por parte de los colaboradores.	En el último año se logró que más del 98% de los colaboradores realizara y aprobara el curso de Ética, con el módulo de Protección de Datos Personales.	Número de sanciones recibidas por parte de la SIC por incumplimiento en materia de habeas data en el último año.
Establecer controles con terceros que acceden a datos personales	Todos los contratos celebrados por Protección S.A. incluyen cláusulas sobre tratamiento adecuado, limitado, confidencial de los datos personales, el cual, contempla sanciones frente al incumplimiento de las obligaciones por tratamiento indebido de los datos personales. La organización siempre que se encuentra en el marco de una transmisión de información personal a un tercero encargado del tratamiento, suscribe Acuerdos de Transmisión de Datos Personales, que regulan las condiciones de entrega de la información, las finalidades, las medidas de seguridad, y demás obligaciones a cargo del encargado.	"Las políticas y manuales del Programa de Protección de Datos Personales se han estructurado a partir de los requisitos legales aplicables a la organización, así mismo, se alinean con las mejores prácticas internacionales en la materia, propendiendo así el respeto por el derecho a la privacidad de los titulares. Ausencia de sanciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio por tratamiento indebido o no autorizado de datos personales. Volumen muy bajo de requerimientos, indagaciones preliminares o investigaciones en materia de Protección	Número de sanciones a la compañía o terceros encargados del tratamiento de los datos por parte de la SIC por incumplimiento en materia de habeas data en el último año. Número de incidentes de seguridad en la información que comprometan datos personales reportados por terceros encargados

	Auditar periódicamente a proveedores críticos para verificar cumplimiento en protección de datos. La Política de Protección de Datos Personales contempla el principio de Acceso y circulación restringida, el cual, menciona que Protección S.A. se compromete a garantizar que la información personal únicamente podrá ser accedida por las personas autorizadas, así mismo, su circulación se limitará al ejercicio de las finalidades autorizadas por el titular. Es obligación contemplada en todos los Acuerdos de Transmisión de Datos Personales con terceros encargados el eliminar o restituir a Protección S.A. la información personal al término del encargo.	de Datos Personales por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio. No se ha conocido en el último año sanciones a terceros encargados por Protección para el tratamiento de datos personales.	del tratamiento en el último año.
Evaluar la percepción del cliente sobre el uso de sus datos personales	Incluir preguntas específicas sobre confianza en el manejo de datos, claridad del consentimiento y conocimiento de derechos en las encuestas de experiencia. Analizar resultados trimestralmente y generar recomendaciones ajustadas a las necesidades detectadas. Comunicar internamente los ajustes realizados como respuesta a la retroalimentación.	Se hará una evaluación durante el primer semestre del 2026 de las Quejas de los clientes en materia de Datos personales para determinar la necesidad o no de hacer este tipo de encuesta de percepción. Lo anterior se hace previa validación con cumplimiento y entendiendo que hemos tenido llamados de atención o quejas críticas por tratamiento indebido de datos	Diseño de modelos de asesoría (EJECUCIÓN) - Certificaciones AMV (EJECUCIÓN)-
Integrar un enfoque de derechos humanos en los canales de reclamos relacionados con privacidad	Revisar los formularios y plataformas de PQRS para incluir explícitamente la categoría "vulneración de privacidad" o "violación de derechos de datos personales". Ajustar el contenido de las respuestas institucionales para reflejar empatía, reconocer la afectación al cliente y detallar medidas correctivas o preventivas. Capacitar al personal encargado de gestionar estos reclamos sobre el enfoque de derechos humanos, privacidad y atención centrada en el cliente.		Diseño de modelos de asesoría (EJECUCIÓN) - Certificaciones AMV (EJECUCIÓN)-

4. **Calidad del servicio:** Una mejora en la satisfacción del cliente, especialmente en las etapas iniciales de la relación, puede conducir a una mayor retención de clientes. Esto, impacta directamente en los flujos de caja futuros de la empresa, al reducir los costos de adquisición de nuevos clientes y al asegurar una base de clientes más estable.

Indicadores de medición de este tema material:

1. Cubrimiento del tema material 2025: Alto 98%
2. 98% de transacciones 100% digitales

3. Solución en 1 contacto: 90%

4. Ventas ODS:175%

5. Satisfacción :99%

6. Solución PQRS:105%

El conjunto de objetivos vinculados al problema material se enfoca en fortalecer la experiencia del cliente, la eficiencia operativa y el acceso equitativo a servicios digitales. La organización impulsa la digitalización de sus servicios, alcanzando un 98 % de transacciones realizadas de forma 100 % digital, lo que reduce fricciones y mejora la accesibilidad.

Asimismo, se optimizan los procesos de atención, logrando una solución en primer contacto del 90 %, niveles de satisfacción del 99 % y una eficiencia del 105 % en la gestión de PQRS. De manera complementaria, se promueve el crecimiento de las ventas asociadas a ODS, con un incremento del 175 %, evidenciando la integración de criterios de sostenibilidad en la propuesta de valor. Estos objetivos contribuyen a mejorar la experiencia del usuario, fortalecer la confianza y reducir riesgos operativos y reputacionales, generando impactos positivos para clientes y grupos de interés.

Plan de trabajo ejecutado 2025:

ACCIONES	ACTIVIDADES	LOGROS	INDICADORES
Canales de autoservicio y asistidos	Ofrecemos opciones de autoservicio en canales presenciales, digitales y en la línea de servicio, donde los clientes pueden realizar el 98% de sus transacciones de forma fácil y oportuna.	Bajo la estrategia de digital first de manera transversal en cada uno de nuestros canales el cliente siempre se encuentra con una opción de autogestión, posterior a esto y si lo requiere puede activar una interacción con agentes con IA en donde puede resolver en este momento dudas de reforma tributaria, seguimiento al trámite o realizar doble asesoría, posterior a esto dispone sin excepción de la oportunidad de contactarse con un asesor humano. Esta oferta puede variar para segmentos estratégicos ya que tienen contacto directo con un asesor humano.	Diseño de modelos de asesoría (EJECUCIÓN) - Certificaciones AMV (EJECUCIÓN)-
	Contamos con un equipo nacional que brinda acompañamiento a través de canales remotos como llamadas, chat y llamada web.		
	Disponemos de puntos físicos en todo el país para brindar atención directa a nuestros clientes.		
Monitoreo de nuestra oferta básica y diferencial	Analizamos la experiencia completa del cliente (end-to-end) para identificar oportunidades de mejora en los servicios ofrecidos	Desde Canales y servicios: Se realizan monitoreos por parte de los líderes de equipo, se revisan resultados de encuestas de satisfacción y se usa el speech analytics para retroalimentar las operaciones o el mismo canal de servicio, fortaleciendo nuestra mejora continua. Logrando así una satisfacción acumulada para 2025 de 91 puntos y un indicador de calidad del 97%. Cabe mencionar	Diseño de modelos de asesoría (EJECUCIÓN) - Certificaciones AMV (EJECUCIÓN)-
	En cada interacción, evaluamos cómo se siente el cliente con el servicio recibido para tomar acciones correctivas o preventivas		

	Incorporar criterios de alineación con los principios corporativos (transparencia, dignidad, integridad) en las evaluaciones de experiencia cliente.	que esta revisión parte de los atributos de servicio declarados en nuestra cultura de servicio.	
Monitoreo de calidad y workforce	Se evalúa el cumplimiento de parámetros establecidos mediante observación de líderes, análisis de speech y voice feeling para asegurar la calidad en la atención.	Adicional a través de la encuesta de NPS se realizan mediciones de atributos relacionados con la oferta diferencial y preferencial diseñada para los afiliados, empleadores y pensionados la cual está relacionada con los objetivos estratégicos	
	Se generan mensualmente cifras e indicadores de disponibilidad y usabilidad de los canales de atención.		
	El equipo de workforce monitorea semanalmente la capacidad operativa (llamadas, videollamadas, visitas y chats) identificando sobrecargas u holguras para optimizar la atención según los niveles de servicio establecidos.		
Evolución del servicio	Se realizan validaciones y pruebas cruzadas entre los canales y los productos para garantizar el correcto funcionamiento antes de su lanzamiento	Durante el seguimiento del año en curso (corte julio), hemos logrado un acumulado en nivel de atención del 83% y un promedio de espera de 35 minutos en el canal presencial asegurando un nivel de atención por encima del 95% y un tiempo de espera por debajo de 15 minutos en grandes empleadores, gestión patrimonial y Dynamic. Este seguimiento es diario y en tiempo real movilizand la capacidad de acuerdo a las necesidades, durante el 2025 se han realizado dos eventos de reconocimiento de desempeño, alineado con los objetivos estratégicos e individuales declarados estratégicamente. Reconocimos logros 2024 y reconocimos logros del primer semestre de 2025, en donde premiamos a más de 30 personas del canal por resultados de servicio y resultados comerciales en retos de primer semestre como Estrategia de cesantías y reto 90 días de traslados de PO.	Diseño de modelos de asesoría (EJECUCIÓN) - Certificaciones AMV (EJECUCIÓN)-
	Se llevan a cabo reuniones semanales para hacer seguimiento a resultados, evaluar desempeño, definir planes de trabajo y establecer prioridades para todos los canales.		
Equipo accountable del servicio	Se retoman solicitudes pendientes, dándoles prioridad y acompañamiento personalizado hasta su solución.	Durante este año el accountable ha trabajado en las siguientes campañas: Recalculo: Se atendieron 1.079 casos, atendiendo 166% más de la base asignada. Oportunidad de traslado: En la campaña de oportunidad de traslado se atendieron 839 casos. Los casos de servicio accountable, los cuales son los casos críticos que se reciben a través de los canales de servicio, se han recibido 61 casos al mes. Dentro de los casos recomendados, se ha evidenciado un aumento en la volumetría de estos casos, casi duplicándose para el mes de mayo y desacelero en el mes de junio por reforma.	Diseño de modelos de asesoría (EJECUCIÓN) - Certificaciones AMV (EJECUCIÓN)-
	Se intervienen casos de clientes con situaciones repetitivas o críticas, brindando apoyo inmediato para evitar escalamientos y garantizar una solución oportuna.		
Equipo de soporte a canales de servicio y comercial	De manera interna se dispone de un equipo de soporte a inquietudes que surjan de los equipos internos cuando están atendiendo un cliente a través de chat y llamada.		Diseño de modelos de asesoría (EJECUCIÓN) - Certificaciones AMV (EJECUCIÓN)-
Modelo de Causa Raiz - semestral	Se realiza semestralmente un análisis de las quejas y reclamos con el fin de establecer planes de acción para mitigar estas y mejorar la satisfacción del cliente.		Diseño de modelos de asesoría (EJECUCIÓN) - Certificaciones AMV (EJECUCIÓN)-
Modelo de asesoría por segmento y producto	Los modelos de asesoría son la guía para la atención y asesoría de nuestros clientes		Diseño de modelos de asesoría (EJECUCIÓN) - Certificaciones AMV (EJECUCIÓN)-
Resarcimientos	Cuando se identifica una afectación del cliente por responsabilidad de la administradora (Error humano o tecnológico) disponemos de un procedimiento para reconocer la afectación económica.		Diseño de modelos de asesoría (EJECUCIÓN) - Certificaciones AMV (EJECUCIÓN)-

Retoma de clientes	Se realiza revisión de encuestas por debajo de 3 identificando oportunidades de mejora, planes de acción y retoma del cliente cuando aplique, esto se realiza en canales de servicio y atención de solicitudes.		Diseño de modelos de asesoría (EJECUCIÓN) - Certificaciones AMV (EJECUCIÓN)-
Retrospectiva accountable del servicio	De acuerdo al volumen y casuísticas recibidas por el equipo accountable se realizan espacios de retrospectiva con los procesos y la operación para ajustar en el 1 a 1.		Diseño de modelos de asesoría (EJECUCIÓN) - Certificaciones AMV (EJECUCIÓN)-
análisis de ingresos PQR	Mensualmente se realiza un análisis de ingreso de PQRS para identificar crecimientos atípicos haciendo un análisis de causa raíz y activar los responsables.		Diseño de modelos de asesoría (EJECUCIÓN) - Certificaciones AMV (EJECUCIÓN)-
Disponibilidad de canales de atención a PQRS	El cliente cuenta con opción es de autoservicio a sus necesidades así como diferentes canales para radicar su solicitud tales como portal, chat bot, línea u oficina presencial y defensor del consumidor.	Mas de 44 millones de interacciones recibidas en canales digitales en el 2025 con corte a Julio, 7% más comparado con 2024, logrando así que el 97% de transacciones corran a través de la digital. 914 mil a través del canal remoto (llamada y chat) un 1% menos comparado con 2024. 382 mil en canales presenciales. En la creación de casos por canales no asistidos se incrementa en 2%	Diseño de modelos de asesoría (EJECUCIÓN) - Certificaciones AMV (EJECUCIÓN)-
Calidad de la solución de PQR	Se realiza revisión de encuestas por debajo de 3 identificando oportunidades de mejora, planes de acción y retoma del cliente cuando aplique, adicional seguimiento a la calidad de respuestas entregadas al cliente de manera aleatoria.		Diseño de modelos de asesoría (EJECUCIÓN) - Certificaciones AMV (EJECUCIÓN)-
Establecer monitoreo reputacional en canales digitales	Implementar herramientas de escucha activa en redes sociales, foros y plataformas de evaluación para identificar menciones negativas vinculadas a quejas de servicio o incoherencias con los principios corporativos.	Envíos de alertas sobre riesgos reputacionales y reportes en tiempo real por WhatsApp y correo electrónico sobre menciones, análisis de sentimiento y quejas de servicio, sumado a las señales que envían el equipo de gestores de redes sociales. Estos informes luego son consolidados en uno mensual que a la vez alimenta el seguimiento del indicador de favorabilidad	Con corte a julio, el indicador de favorabilidad alcanzó el 143% de cumplimiento.
	Generar reportes mensuales que combinen análisis cualitativo (sentimiento, tipo de reclamo) y cuantitativo (volumen, canales), y que alimenten el plan de mejora reputacional		
Crear una mesa de análisis reputacional de casos sensibles	Constituir un equipo interáreas (comunicación, jurídico, experiencia, cumplimiento) para analizar casos críticos que escalen a redes, prensa o generen insatisfacción pública.	Ya se realiza una mesa de análisis permanente liderada por el proceso de reputación pero siempre acompañada del área o proceso que afecta el riesgo reputacional. Allí se analiza el impacto de la situación y se hace recomendaciones de actuación.	Atención del 100% de los casos sensibles con un plan de trabajo. Mitigación del ruido comunicacional de casos críticos
	Definir rutas de acción inmediatas, planes de respuesta pública si aplica, y documentación de aprendizajes en cada caso		

7. Inversiones con criterios ASG: Al ofrecer una gama de opciones de inversión ESG, Protección puede atraer a un nuevo segmento de clientes, lo que se traduce en un aumento de los activos bajo gestión. Los inversores actuales también están buscando opciones de inversión más sostenibles. Al incorporar criterios ESG en sus procesos de inversión, Protección puede retener a sus clientes existentes y

fortalecer su relación con ellos.

Indicadores de medición de este tema material:

1. Cubrimiento del tema material 2025: Alto 97%
2. AUM portafolios etiquetados: 540mil mil con un crecimiento del 35%
3. Aum con integración ESG:58% (aum que ha pasado por criterios de evaluación ESG)
4. Indicador PRI promedio : 83% con un crecimiento del 43%

El conjunto de objetivos vinculados al problema material se orienta a fortalecer la gestión responsable de las inversiones y la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en la toma de decisiones, en línea con GRI 201 (Desempeño económico) y GRI 203 (Impactos económicos indirectos), así como con los Principios de Inversión Responsable (PRI).

En este marco, la organización impulsa el crecimiento de portafolios con enfoque sostenible, alcanzando \$540 mil millones en AUM etiquetados, con un crecimiento del 35 %. Adicionalmente, el 58 % del AUM ha sido evaluado bajo criterios ESG, evidenciando la incorporación sistemática de estos factores en la gestión de activos. Este avance se refleja en un indicador PRI promedio del 83 %, con un crecimiento del 43 %, lo que demuestra el fortalecimiento de prácticas de inversión responsable, la mitigación de riesgos financieros de largo plazo y la generación de valor sostenible para los clientes y la sociedad.

Plan de trabajo ejecutado 2025:

PLAN DE TRABAJO	JUSTIFICACION	ALCANCE	INDICADOR	LOGRO
Portafolios transformados con etiqueta ESG	Transformación de portafolios voluntarios hacia la sostenibilidad sujeto a comportamiento de rentabilidad y competitividad en el mercado. Con el objetivo de llegar a mostrar mejoras en métricas de sostenibilidad.	Portafolios de negocio voluntario de equity internacional	AUM portafolios etiquetados Número de clientes Rentabilidad vs benchmark	525 MIL MILLONES
Nuevos productos con enfoque de sostenibilidad como materialidad	Desarrollar tesis de inversión que tengan en cuenta la generación de valor por parte de la integración de cuestiones sostenibilidad, teniendo en cuenta los ciclos de vida de este tipo de estrategias y generación de valor.	Portafolios de negocio voluntario	Número de productos AUM Clientes	5

Integración de criterios ASG	La estrategia de inversión sostenible cuenta con 4 pilares de trabajo, que a la vez, son las 4 estrategias de aplicación de la inversión sostenible en Protección. Una de estas estrategias es la integración donde nos hemos concentrado en ampliar la cobertura de nuestra evaluación de criterios ASG y su incorporación al ciclo de inversión.	Todo AUM	% AUM con cobertura	56%
Relacionamiento	La estrategia de inversión sostenible cuenta con 4 pilares de trabajo, que a la vez, son las 4 estrategias de aplicación de la inversión sostenible en Protección. Una de estas estrategias es el relacionamiento. Durante el 2025 lo formalizamos y adicionalmente continuamos nuestros procesos abiertos individuales enfocados en cambio climático y conjuntos enfocados en mejorar la calidad del reporte en sostenibilidad y su gestión en conjunto con las otras AFP.	Todo AUM	# procesos activos	10
Manejo de controversias	La estrategia de inversión sostenible cuenta con 4 pilares de trabajo, que a la vez, son las 4 estrategias de aplicación de la inversión sostenible en Protección. Una de estas estrategias es el relacionamiento que involucra la administración de riesgos asociados la materialización de aspectos ASG, su seguimiento con los emisores, monitoreo y verificación de creación y mejora de procesos para evitar su recurrencia. Adicionalmente, manejamos la exposición de fondos a sectores excluidos o controversiales para Protección.	Todo AUM	# de casos gestionados discriminado por aspectos ASG	5
Identificación de riesgos de cambio climático	La estrategia de inversión sostenible cuenta con 4 pilares de trabajo, que a la vez, son las 4 estrategias de aplicación de la inversión sostenible en Protección. Una de estas estrategias es la administración del cambio climático.	AUM de gestión directa	Valor del AUM en sectores vulnerables al cambio climático.	33%
Medición de riesgos de cambio climático	La estrategia de inversión sostenible cuenta con 4 pilares de trabajo, que a la vez, son las 4 estrategias de aplicación de la inversión sostenible en Protección. Una de estas estrategias es la administración del cambio climático.	AUM de gestión directa	Valor en riesgo climático	
Calificación de PRI	La calificación obtenida en PRI es un resumen del proceso de inversión sostenible.	Todo AUM	Calificación por modulo y posición relativa frente a comparables.	Calificación Modulo Policy, Governance and Strategy que resume todo el proceso de inversión sostenible se ubicó en 90 puntos sobre 100, el nivel más alto desde 2020 que nos convertimos en signatarios. Lo mismo sucedió en los otros 6 módulos evaluados, en todos obtuvimos puntajes que nos ubican en 4 o más estrellas sobre 5

FRECUENCIA Y MEJORA CONTINUA

La evaluación de materialidad se actualizará en el 2026, cumpliendo con los estándares que indican que se debe realizar el ejercicio cada dos años, esto con el fin de que la evaluación refleje los cambios en el entorno, la regulación, la expectativa de nuestros grupos de interés y la estrategia corporativa.

No obstante, de manera continua se hace un seguimiento trimestral a los planes de trabajo en las diferentes mesas conformadas.

1.3.4 CUESTIONES MATERIALES PARA LAS PARTES INTERESADAS EXTERNAS

Protección ha evaluado los impactos positivos y/o negativos en las partes interesadas externas como resultado de sus operaciones comerciales, productos y servicios y/o cadena de suministro.

Asuntos materiales que impactan a los grupos de interés externos:

1. Seguridad y calidad de datos – ciberseguridad

- Categoría impacto externo: Seguridad cibernética
- Cadena de valor del negocio: productos y servicios
- Cobertura de actividad empresarial: <50% de la actividad empresarial
- Áreas de impacto evaluadas: consumidores / usuarios finales
- Tipo de impacto: positivo y negativo
- Justificación del impacto:
 - Negativo: La gestión inadecuada de datos personales y financieros puede generar impactos significativos en los clientes y usuarios finales, quienes son el grupo de interés directamente afectado. Una brecha de seguridad, un acceso no autorizado o una filtración de información puede exponer a los usuarios a riesgos como fraude, suplantación, afectación patrimonial, pérdida de privacidad y vulneración de derechos digitales, especialmente en poblaciones más vulnerables (adultos mayores, mujeres cabeza de hogar, jóvenes de ingresos inestables).

En el caso de Protección, este impacto adquiere mayor magnitud debido al volumen y sensibilidad de los datos administrados. La compañía gestiona información personal, laboral y financiera de más de 8,5 millones de clientes. Por ello, un solo incidente puede afectar simultáneamente a un número elevado de personas, amplificando la exposición a riesgos financieros y de seguridad digital de la población.

Además, ciertos segmentos están más expuestos:

- Afiliados con baja alfabetización digital.
- Adultos mayores
- Personas sin acceso continuo a canales digitales seguros.
- Mujeres en riesgo de violencia económica.

Una vulneración podría incrementar barreras para el acceso seguro a servicios previsionales, generar desconfianza y deteriorar la percepción de integridad del sistema pensional.

- Positivo: Cuando Protección implementa prácticas avanzadas de seguridad y calidad de datos, genera impactos positivos externos que van más allá del cumplimiento normativo.

La integridad, disponibilidad y calidad de la información permite a 8,5 millones de clientes acceder a su historial laboral, tomar mejores decisiones financieras y operar con confianza en plataformas digitales seguras. Un entorno robusto de protección de datos facilita la inclusión digital y reduce brechas para grupos que dependen de servicios previsionales para su bienestar futuro.

La mejora continua en calidad del dato reduce errores, reprocesos y tiempos de atención, generando experiencias más fluidas, especialmente valiosas para personas mayores y usuarios con baja habilidad tecnológica, quienes dependen de información precisa para reclamar beneficios, realizar radicaciones y resolver trámites pensionales.

Adicionalmente, altos estándares de privacidad y ciberseguridad fortalecen la confianza institucional, elemento clave para la salud reputacional del sistema de pensiones y la protección del patrimonio de los clientes.

2. Protección a los clientes y asequibilidad a productos

- Categoría impacto externo: Relaciones con los clientes
- Cadena de valor del negocio: productos y servicios
- Cobertura de actividad empresarial: <50% de la actividad empresarial
- Áreas de impacto evaluadas: consumidores / usuarios finales
- Tipo de impacto: positivo y negativo
- Justificación del impacto:
 - Negativo: La falta de claridad, calidad y asequibilidad en la información

de productos previsionales y financieros genera impactos negativos significativos para los consumidores y usuarios finales, que para el caso de Protección asciende a 8,5 millones de personas, quienes dependen de estos productos para la protección de su futuro económico.

Cuando la información no es comprensible o es insuficiente, los clientes pueden tomar decisiones financieras incorrectas, como elegir productos que no se ajustan a sus necesidades, desconocer costos reales o asumir riesgos que no comprenden. Esto puede derivar en:

- Pérdida económica individual (malas decisiones de ahorro o inversión).
- Menor permanencia y discontinuidad en aportes, afectando su ahorro para la vejez.
- Exclusión financiera de hecho, al no poder acceder o mantener productos que no comprenden.
- Desconfianza en la entidad y en el sistema financiero, afectando la confianza social en el sector.

El impacto es alto, dado que los productos previsionales de Protección son masivos y pueden involucrar a millones de usuarios. Esto significa que errores de comprensión pueden replicarse a gran escala y en poblaciones diversas.

La gravedad es crítica, dado que estos productos tienen efectos acumulativos sobre el bienestar económico de largo plazo. Una mala decisión hoy puede afectar la pensión futura, el acceso a beneficios o la seguridad financiera del hogar.

De esta manera, cuando la información no es accesible o comprensible, se genera una barrera para que poblaciones vulnerables accedan a productos formales, especialmente:

- Personas con baja alfabetización financiera,
 - Adultos mayores,
 - Jóvenes que ingresan por primera vez al sistema,
 - Mujeres con brechas de cotización,
 - Trabajadores independientes.
-
- Positivo: Cuando la información sobre productos es clara, relevante, comprensible y asequible, se generan impactos positivos amplios en los consumidores y en la sociedad.

Una comunicación efectiva permite a los clientes:

- Tomar decisiones informadas sobre ahorro, inversión y permanencia.
- Entender mejor su ruta hacia la pensión o su protección económica.
- Acceder a productos que antes les parecían complejos o inaccesibles.
- Reducir errores, reprocesos y frustraciones durante su experiencia.
- Confiar más en la entidad y en el sistema previsional.

El impacto positivo es amplio, ya que beneficia a toda la base de usuarios y habilita el acceso de nuevos segmentos al ahorro formal.

Por su parte, los beneficios son significativos porque inciden en el bienestar económico de largo plazo del cliente y pueden ayudar a cerrar brechas de ahorro, cotización y protección.

A su vez, la información clara y asequible reduce barreras y permite que más personas ingresen al sistema de ahorro y protección, incluyendo poblaciones tradicionalmente excluidas.

Esto promueve:

- Mayor cobertura,
- Acceso equitativo,
- Mejores decisiones,
- Continuidad de aportes.

PROXIMOS PASOS:

